

Digi-Dienstag am 17. Oktober 2023

Tools und Technik: Entwicklungen in der
Online-Beratung



Referent*innen: Prof. Emily M. Engelhardt, [Hochschule München](#)

Lockdowns und Pandemie zwangen zahlreiche beratende Einrichtungen dazu, sehr schnell ihre Angebote auf digitale Medien umzustellen. Im Frühjahr 2020 bot das Projekt #GleichImNetz darum zwei Workshops an, um über die verschiedenen technischen Möglichkeiten und deren Besonderheiten aufzuklären. Nun haben wir die damals geladene Referentin gebeten, uns einen Überblick über die Entwicklungen in der Online-Beratung seit Pandemiebeginn zu geben. Prof. Emily M. Engelhardt arbeitet inzwischen als Professorin an der Hochschule München und ist weiterhin in diesem Themenbereich tätig.

Emily M. Engelhardt ist Erziehungswissenschaftlerin mit dem Schwerpunkt Medienpädagogik, Professorin für Digitale Transformation in sozialen Handlungsfeldern und Gesellschaft an der Hochschule München, Systemische Beraterin & Supervisorin und seit über 20 Jahren Onlineberaterin

Status quo

- Während der Covid-Pandemie wurde so viel online beraten wie nie zuvor. Dabei war Online-Beratung nichts Neues: Onlineberatungsangebote existieren in Deutschland seit 25 Jahren
- Doch es gab definitiv einen Digitalisierungsschub
- Vollständige Institutionalisierung der Online-Beratung steht noch aus - Finanzierung, Verstetigung, Standardisierung
- Diskussion, wie sich Beratung weiterentwickelt / weiterentwickeln soll, ist in vollem Gang

(Online-)Beratung während der Covid-Pandemie

- Unreflektierte Auswahl des Beratungssettings "Video": Videoberatung war vor der Pandemie überhaupt nicht verbreitet und aufgrund fehlender Kompetenzen wurde sie kaum umgesetzt
- Einstieg in Videoberatung ohne Qualifizierung - Learning by doing oder Widerstand
- Überforderung staatlicher Stellen, geeignete Hilfestellungen zu geben
- Vereinzelte Nutzung von Messengern - [Startup "Krisenchat"](#), Beratung per WhatsApp → Datenschutzproblem
- Zurück zur Präsenz, sobald es möglich war - vereinzelt Fortführung von den Fachkräften, die Online-Beratung positiv bewerteten (Argumente: Neues Angebot, neue Klient*innen ansprechen, Alleinstellungsmerkmal als Beratungsstelle)

Wo steht die Beratung heute?

- Präsenzsetting gilt weiterhin als "Goldstandard" in der Psychotherapie (BPTk)

- Aber: Präsenz ist nicht “besser”, sondern anders. Die Bewertung kommt oft von Berater*innen, die Präsenz besser können, dafür ausgebildet sind und jahrelang nur so gearbeitet haben
- Beratungsqualifizierung ist fast ausschließlich auf Präsenz-Settings bezogen
- Online-Settings werden als “Notlösung” betrachtet (*Lehmann 2021*)
- Fachkräfte lehnen Online-Settings eher ab (*Römer & Mundelsee 2021*) - “Präsenzberatung kann ich besser”
- Finanzierung nach wie vor größtenteils ungeklärt und uneinheitlich

→ Onlineberatung wurde teilweise als Ergänzung aufgenommen, aber nicht integriert

→ Beratung wurde digitalisiert, aber nicht transformiert

Referentin plädiert für mehr (Mut zur) Online-Beratung

Bedeutung digitaler Beratungsangebote

1. **Erreichbarkeit:** Digitale Beratungsangebote sind überall und jederzeit zugänglich und ermöglichen eine flexible und niedrigschwellige Inanspruchnahme
2. **Anonymität:** Sie ermöglichen eine diskrete und anonyme Beratung, die es den Klienten erleichtert, sensible und persönliche Themen anzusprechen.
3. **Barrierefreiheit:** Sie ermöglichen Menschen, die körperlich eingeschränkt sind oder in abgelegenen Gebieten leben, den Zugang zu Beratungsleistungen.
4. **Effizienz:** Sie bieten Möglichkeiten zur Vereinfachung und Beschleunigung des Beratungsprozesses, etwa durch den Einsatz von digitalen Hilfsmitteln und die Möglichkeit, relevante Informationen sofort bereitzustellen.
5. **Zukunftsorientierung:** Sie entsprechen den Erwartungen einer zunehmend digitalisierten Gesellschaft und ermöglichen es Beratungsorganisationen, sich den Bedürfnissen einer neuen Generation von Klient*innen anzupassen.

Eine Frage der Haltung?

- These: Die Qualität einer Beratung hängt nicht vom Medium ab, sondern von der Kompetenz und der Haltung der Beratenden sowie von der Qualität der Beziehung, die sie mit den Ratsuchenden aufbauen können
- Obwohl die Interaktion über einen Bildschirm stattfindet, ist das Ziel dasselbe wie bei einer persönlichen Beratung: Unterstützung, Orientierung und Hilfe zu leisten.
- Kompetente Berater*innen setzen dabei ihre Fachkenntnisse, Empathie und Kommunikationsfähigkeiten ein, um auf die Bedürfnisse der Klient*innen angemessen einzugehen.

Beratungskompetenzen im digitalen Setting?

1. Technische Fertigkeiten
2. Kommunikationsfähigkeiten
3. Anpassungsfähigkeit
4. Empathie und aktives Zuhören
5. Datenschutz und Sicherheitsbewusstsein
6. Selbstbewusstsein und Selbstfürsorge

1. Technische Fertigkeiten

- technische Aspekte der Videokommunikation
- Bedienung der Hardware (Endgerät, Zusatzgeräte)

- Anwendung der Beratungssoftware und mögliche Fehlerbehebung
- Fähigkeit, Klient*innen bei technischen Problemen zu unterstützen

2. Kommunikationsfähigkeiten

- klar und deutlich kommunizieren, auch um technische Barrieren zu überwinden
- sowohl verbale als auch nonverbale Hinweise interpretieren können, die im Videogespräch möglicherweise subtiler sind
- Nuancen der Stimme, etwa Tonfall oder Sprechgeschwindigkeit, geben wichtige Hinweise auf die Gefühle und Gedanken der Klient*innen
- Einsatz von Gesten oder visuelle Hilfsmitteln erhöhen, um Botschaften zu verdeutlichen
- eigene Körpersprache reflektieren

Kommentar von Teilnehmendem: "Ich habe auch die Erfahrung gemacht, dass es online für das Gegenüber mehr "hmh", "aha", deutliches Nicken etc. braucht, damit eine Verbindung entstehen kann. Auch die Stille mal aushalten können und nachfragen, wie es jetzt ist."

Kommunikationsfähigkeit in der schriftlichen Onlineberatung

- Aufmerksames Lesen von Anfragen
- Verstehen vs. Interpretieren
- Schriftlicher Ausdruck und Anpassung an das Sprachniveau der Ratsuchenden
- Beziehung aufbauen durch Text
- Nähe in einem distanzierten Setting herstellen
- Kanalreduktion wahrnehmen und durch schriftliche Informationen und Codes kompensieren

3. Anpassungsfähigkeit - Video

- Flexibilität und Bereitschaft, bisherige Methoden zu überdenken und zu modifizieren
- trotz der physischen Distanz Verbindung mit Klient*innen aufbauen und ein Gefühl von Sicherheit und Vertrauen schaffen durch
 - positive und einladende Körpersprache
 - Gestaltung des realen und virtuellen Raums
 - und gezielte Nutzung der eigenen Stimme
- visuelle Hilfsmittel oder schriftliche Übungen können nützlich sein, um Klient*innen zu unterstützen und zu beteiligen.

4. Empathie und aktives Zuhören - Video

- Gezieltes Einsetzen der eigenen Sprache und Körpersprache (ggf. etwas „mehr“ als im Präsenzsetting), zum Beispiel durch Nicken oder durch verbale Bestätigungen wie "Ich verstehe" oder "Erzählen Sie mir mehr darüber".
- Nutzen des Abstands zur Kamera, um Nähe zu erzeugen oder Raum zu geben

5. Datenschutz und Sicherheitsbewusstsein

- **Kenntnis der Datenschutzrichtlinien**, einschließlich spezifischer Vorschriften für den Bereich der Onlineberatung (z. B. Regelungen zur Beratung aus dem Homeoffice)

- **Verwendung sicherer Plattformen**, die den Datenschutzrichtlinien entsprechen und sichere Kommunikationskanäle bieten. Dies umfasst auch die sichere Speicherung und Übertragung von Klient*innendaten.
- **Vertraulichkeit gewährleisten**. Die Beratenden müssen dafür sorgen, dass ihre Arbeitsumgebung sicher ist und dass Unbefugte keinen Zugriff auf die Gespräche oder Daten haben.
- **Information der Klient*innen**, bevor die Beratung beginnt. Sie sollten verstehen, wie ihre Daten gespeichert und verwendet werden und welche Rechte sie in Bezug auf ihre Daten haben.
- **Umgang mit Datenpannen**: Die Beratenden/Einrichtung müssen wissen, wie sie reagieren und das Problem lösen können. Dies könnte die Benachrichtigung der betroffenen Klient*innen und der zuständigen Datenschutzbehörde umfassen.

6. Selbstbewusstsein und Selbstfürsorge

- Erkennen digitaler Ermüdung - "Zoom-Fatigue": Symptome können Kopfschmerzen, Augenbelastung, Schlafprobleme, emotionale Erschöpfung und verminderte Aufmerksamkeit sein
- Selbstfürsorge-Praktiken durch regelmäßige Pausen, körperliche Bewegung, Achtsamkeitsübungen, Meditation oder Atemübungen (auch für Klient*innen)
- Auswirkungen der Arbeit bewältigen durch regelmäßige Supervision, Kollegiale Beratung
- Technik sinnvoll nutzen, um die Auswirkungen der digitalen Ermüdung zu minimieren, z. B. Ausschalten von Benachrichtigungen während der Beratungssitzungen, Verwendung eines externen Monitors, Einrichtung eines komfortablen und ergonomischen Arbeitsplatzes.

Next stop Blended Counseling?

- Zukunft der Beratung? (*Reindl & Engelhardt 2016; Hörmann 2019; Engelhardt 2022*)
- Versuch, die Zwei-Welten-Theorie zu überwinden? - Es gibt keine virtuelle Beratung, es ist eine Beratung im virtuellen Raum (*Weinhardt 2022; Hörmann & Engelhardt 2022*)
- Zwischenstation auf dem langen Weg der Transformation? - Begriff "Beratung" fasst alle unterschiedlichen Settings und Kommunikationsmedien mit ein (*Engelhardt, 2022*)

Oder berät bald der Bot?

- Generative KI wie ChatGPT & Co. können Gespräche relativ beeindruckend simulieren
- Wie kann uns KI beim Beraten unterstützen?
- Wie können wir Adressat*innen Zugang und Teilhabemöglichkeiten zu solchen Systemen verschaffen?
- Wo liegen ethische Grenzen und Herausforderungen?
- Werden wir für die Beratung selbst LLMs (Large Language Models) entwickeln?

Diskussion

- Generationenfrage: Viele Personen müssen sich die Kenntnisse mühevoll aneignen
 - Tendenziell kann man bei jüngeren Menschen Technikverständnis und Offenheit für Technik beobachten. Studie besagt aber, dass es keine Frage von Alter, sondern der Qualität der Beziehung ist. Personen mit Enkeln sind z.B. eher bereit, sich neue Techniken anzueignen.
- Projekt „Digitaler Gewalt im Frauenhaus handlungssicher begegnen“ unterstützt Frauenhausmitarbeiter*innen dabei, das in einem Vorprojekt bereits entwickelte Schutzkonzept gegen digitale Gewalt in ihren Frauenhäusern umzusetzen.
<https://www.frauenhauskoordination.de/arbeitsfelder/digitale-gewalt>
- Teilnahme an digitalen Veranstaltungen ist für Menschen mit Beeinträchtigungen stressfreier: Gewohnte Umgebung (eigene vier Wände), keine Anfahrt, keine fremden Menschen im Umfeld, Möglichkeit, zwischendurch Pausen zu machen
- Hilfe bei Zoom-Fatigue:
<https://publikationen.dguv.de/forschung/iag/praxishilfen/4428/praxishilfe-zoom-fatigue>
- Checkliste inklusive Online-Veranstaltungen:
<https://www.der-paritaetische.de/themen/bereichsuebergreifende-themen/gleichimnetz/checkliste/>
- Erfahrung: Digitale Beratung ist intensiver, die Klient*innen zeigen größere Offenheit
- Dominanz von Präsenzberatung verweist auf Machtstrukturen der Beratungssettings: Fachkräfte nähmen an, sie wüssten, was für Klient*innen die richtige Beratungspraxis ist und böten nur Präsenz an. Dabei wird nicht geschaut, was der Mensch eigentlich braucht. Es sei die Pflicht der Fachkräfte, sich weiterzubilden und neue Zugänge anzueignen, damit mehr Menschen Beratung wahrnehmen können. Es gebe genügend Gründe, warum Menschen keine Präsenzberatung wahrnehmen wollen/ können.
- Soziale Organisationen lassen sich von KI die Butter vom Brot nehmen. KI kann ähnlich gute Tipps geben wie Beratende. Und Social Media - Therapeut*inne starten auf TikTok durch. Wir müssen an alle unsere Zielgruppen denken und aktiv werden, um sie zu erreichen.
 - Viele Lösungen ausprobiert. Immer der Frage nach: Wo sind die Menschen, wo können wir sie abholen? Erfahrung: Junge Menschen erreicht man nicht über Plattformen, die sie nicht eh schon nutzen. Idee: In App der jeweiligen Stadt (jede Stadt hat mittlerweile eine eigene App) ein Beratungsangebot platzieren
 - Apps sind eine gute Idee, aber es sollten auch Social Media Plattformen mehr genutzt werden, z.B. auch in Zusammenarbeit mit Influencer*innen
 - App <https://jugendarbeit.digital/produkte/jugendapp/>
 - Informationsseite und App für junge Menschen mit psychischen Belastungen: <https://app.between-the-lines.info/>
 - Demokratiepraxis für Jugend: <https://konterbunt.de/>
- Welche Herausforderungen gibt es bei der Umsetzung von Online-Beratung, woran müsst ihr zukünftig arbeiten?
 - Migrations- und Flüchtlingsberatung nutzt das Tool MBE.on. Es hat sich leider so entwickelt, dass die verschiedenen Wohlfahrtsverbände unterschiedliche (bis zu vier) Tools nutzen. Das schafft unnötige Zusatz-Hürden.

- Emily Engelhardt unterstützt: Wir müssen niedrigschwellige Angebote entwickeln und dabei die Perspektive der Klient*innen voranstellen. Eine gemeinsame Plattform für verschiedene Angebote wäre aus Klient*innensicht die beste Lösung
- Hinweis auf das Projekt Digitale Selbsthilfe im Paritätischen, u.a. Entwicklung einer App:
<https://www.der-paritaetische.de/themen/gesundheit-teilhabe-und-pflege/selbsthilfe/digitale-selbsthilfe/#spacer>
- In der Praxis braucht es eine Gleichwertigkeit der Angebote: Auch E-Mail- oder Chat-Beratung brauchen Ruhe und Konzentration und es sollte für Beratende ok sein, auch mal die Tür zuzumachen.
- Einrichtung findet keine gute technische Lösung, die Datenschutz und Niedrigschwelligkeit vereint.
- Unterstützung für Beratungsstellen: <https://iuvivo.de/>
- Smart City: ein Bereich aus der Stadtverwaltung fragt sich, wie soziale und nachhaltige Lösungen für die Gestaltung von Städten gefunden werden können: <https://www.smart-city-dialog.de/modellprojekte-smart-cities> . Die entsprechenden Stellen sind dankbar für Kontaktaufnahme und Zusammenarbeit.

Weiterführende Links

- Webzeugkoffer-Beitrag „Beratungsangebot auf Online umstellen - was muss ich beachten?“ vom 20.4.2020 (Achtung, tw. nicht mehr aktuell!):
<https://www.der-paritaetische.de/themen/bereichsuebergreifende-themen/gleichimnetz/webzeugkoffer/faq/wir-muessen-unsere-beratung-nun-online-anbieten-was-gibt-es-fuer-hinweise-und-vorschlaege/>
- Blog von Prof. Emily Engelhardt: <https://www.der-dreh.net/>
- Lehrbuch Onlineberatung, Emily M. Engelhardt:
<https://www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com/onlineberatung-2auf1>
- Fragen und kollegialer Austausch auch zwischen den Veranstaltungen möglich in unserer Paritätischen Facebook-Gruppe:
<https://www.facebook.com/groups/WirSindParitaet>